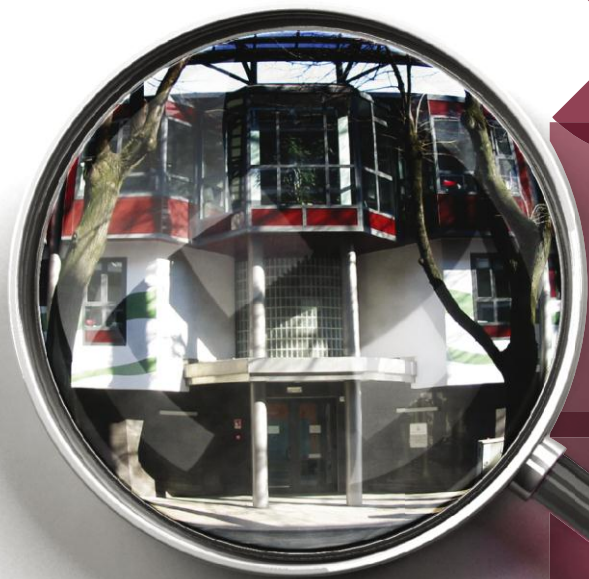


CARTA

SERVIZI SOCIALI

DEI

**SE
RV
IZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine

Udine, 30 Marzo 2012

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	8
1.1 La carta dei servizi - presentazione	8
a) <i>Cos'è la carta dei servizi</i>	8
b) <i>Questa Carta</i>	9
c) <i>Quadro di riferimento normativo</i>	15
1.2 Principi che presiedono all'erogazione dei servizi	16
1.3 Destinatari dei servizi	19
1.4 Descrizione dei servizi e degli interventi sociali assicurati ai cittadini	20
AREA FAMIGLIA.....	21
ACCOGLIENZA ABITATIVA TEMPORANEA PER SITUAZIONI DI DISAGIO SOCIALE	21
ASSEGNO AL NUCLEO FAMILIARE CON ALMENO TRE FIGLI MINORI.....	22
ASSEGNO DI NATALITÀ REGIONALE.....	23
ASSEGNO DI MATERNITÀ DI BASE	25
BONUS SOCIALE ENERGIA ELETTRICA	26
BONUS GAS	28
CARTA FAMIGLIA.....	30
CONTRIBUTI DI ASSISTENZA ECONOMICA.....	32
CONTRIBUTI DI SOSTEGNO AL PAGAMENTO DEGLI AFFITTI	34
CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO DEL TRIBUTO DI IGIENE AMBIENTALE (TIA)	35
EROGAZIONE DI BORSE LAVORO A PERSONE AFFERENTI L'AREA DI DISAGIO SOCIALE.....	36
PROGETTO "ZERO TOLERANCE" CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE	37
AREA ANZIANI	39
ABBONAMENTI AUTOBUS AGEVOLATI.....	39
PER ULTRASESSANTACINQUENNI	39
CENTRO DI AGGREGAZIONE PER ANZIANI	

AUTOSUFFICIENTI “IL SALOTTO D’ARGENTO”	40
PROGETTO NO ALLA SOLIT’UDINE	41
CONTRIBUTI PER LA FREQUENZA DI CENTRI DIURNI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	44
INTEGRAZIONE RETTE DI ACCOGLIENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI IN STRUTTURE RESIDENZIALI PROTETTE	45
AREA DISABILI	47
BUONI TAXI PER IL TRASPORTO DI PERSONE IMPOSSIBILITATE ALL’USO DI MEZZI PUBBLICI	47
CONCESSIONE CONTRIBUTI A FAVORE DI MUTILATI, INVALIDI DEL LAVORO E AUDIOLESI	48
CONTRIBUTI ECONOMICI A FAVORE DI DISABILI	50
INTEGRAZIONE ECONOMICA SULLE RETTE PER L’ACCOGLIENZA DI DISABILI IN STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI	52
SERVIZIO EDUCATIVO-ASSISTENZIALE NEI CONFRONTI DI DISABILI CIECHI O IPOVENDENTI GRAVI	53
ALTRI INTERVENTI	54
CONTRIBUTI AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	54
CONTRIBUTI DI SOSTEGNO AL RIMPATRIO	55
CONCESSIONE DI PATROCINI DI CARATTERE SOCIALE	56
<i>Servizio Sociale dei Comuni dell’Ambito Distrettuale n. 4.5 dell’Udinese</i>	<i>57</i>
Segretariato Sociale Servizio Sociale dei Comuni	58
AREA FAMIGLIA Servizio Sociale dei Comuni	59
AFFIDAMENTO FAMILIARE/ETEROFAMILIARE DI MINORI	59
CONTRIBUTO PER L’AFFIDAMENTO DI MINORI	60
SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE PER ADOZIONI E AFFIDAMENTO	61
CONTRIBUTO ECONOMICO PER IL SOSTEGNO AL MANTENIMENTO DEI MINORI	63
CONTRIBUTO ECONOMICO PER L’ABBATTIMENTO	

DELLE RETTE A CARICO DELLE FAMIGLIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA (NIDI D'INFANZIA, SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI).....	65
FONDO SOLIDARIETÀ REGIONALE.....	66
AREA INFANZIA / ADOLESCENZA Servizio Sociale dei Comuni	68
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE	68
INSERIMENTO DI MINORI IN COMUNITÀ RESIDENZIALI.....	70
AREA ANZIANI Servizio Sociale dei Comuni.....	71
FONDO PER L'AUTONOMIA POSSIBILE E PER L'ASSISTENZA A LUNGO TERMINE	71
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E DI PASTI A DOMICILIO.....	73
SOGGIORNI ESTIVI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	74
SOGGIORNI ESTIVI PER ANZIANI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI	76
AREA DISABILI Servizio Sociale dei Comuni.....	78
CONTRIBUTO PER IL SOSTEGNO A DOMICILIO DI PERSONE IN SITUAZIONI DI BISOGNO ASSISTENZIALE A ELEVATISSIMA INTENSITÀ.....	78
SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO	79
TRASPORTO COLLETTIVO DI DISABILI AI CENTRI DI RIABILITAZIONE	81
ALTRI INTERVENTI Servizio Sociale dei Comuni	83
TENUTA DELL'ELENCO DELLE PERSONE DISPONIBILI A SVOLGERE L'INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	83
1.5 Che cos'è la dichiarazione I.S.E.E.....	90
1.6 Responsabile del servizio	90
2. STANDARD DI QUALITÀ' E DIRITTO DI RIMBORSO	92
2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli	

impegni del Comune	92
2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità dei servizi	95
3. RAPPORTI CON I CITTADINI	97
3.1 Informazione, ascolto e diritti degli utenti	97
<i>Informazione</i>	97
<i>Ascolto dei cittadini</i>	97
<i>Doveri degli utenti</i>	97
3.1 Reclami e suggerimenti	98

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La carta dei servizi - presentazione

a) *Cos'è la carta dei servizi*

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

1. alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
2. alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
3. allo standard di qualità che si intende garantire;
4. alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
5. alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso a forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire informazioni essenziali sui principi, i contenuti e le caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano i rapporti tra l'Amministrazione e il cittadino nel rispetto del principio della trasparenza;
- b) consentire e, anzi, stimolare il costante controllo della qualità del servizio reso e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, la Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

b) Questa Carta

In attesa che la Regione Friuli Venezia Giulia emani l'atto di indirizzo previsto dalla Legge regionale n. 6/2006, il Comune di Udine adotta questa prima Carta dei Servizi Sociali, impegnandosi sin d'ora a rivederne i contenuti in senso migliorativo, alla luce delle indicazioni fornite con il suddetto atto di indirizzo.

Questa Carta è riferita ai servizi sociali del Comune di Udine, assicurati dal Servizio Servizi Sociali del Comune di Udine (uno dei settori operativi propri del Comune) e dal Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito distrettuale n. 4.5 dell'Udinese (lo strumento utilizzato dai Comuni di Udine, Campoformido, Martignacco, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo del Friuli, Pradamano e Tavagnacco per l'esercizio in forma associata di diverse funzioni in campo sociale).

Il Servizio Servizi Sociali attua le politiche comunali per la famiglia, gli anziani, i disabili e il terzo settore, operando in stretto raccordo con il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito.

Tutti i riferimenti relativi a indirizzi, denominazione degli uffici, nominativi dei responsabili, numeri telefonici, fax, indirizzi di posta elettronica e orari di apertura degli sportelli sono riportati sul sito web del Comune di Udine (www.comune.udine.it, sezione Servizi per il sociale e sanità).

Il Servizio Servizi Sociali del Comune di Udine svolge la sua azione in 6 diversi campi di attività (cui corrispondono altrettanti uffici):

1. Abitare sociale e progetti speciali.

Si occupa di:

- Accoglienza abitativa temporanea per situazioni di disagio sociale
- Contributi di sostegno al pagamento degli affitti
- "Progetto No alla Solit'Udine"

- Centro di aggregazione per anziani non autosufficienti “Il Salotto d’Argento”
- Soggiorni climatici estivi per anziani autosufficienti.

2. Cittadinanza delle donne e cultura delle differenze.

Si occupa della realizzazione del Progetto “Zero Tolerance” contro la violenza sulle donne, provvedendo alla gestione dei relativi servizi.

3. Prestazioni agevolate e benefici economici.

Si occupa di:

- Abbonamenti autobus per ultrasessantacinquenni
- Bonus sociale energia elettrica
- Bonus gas
- Buoni taxi per il trasporto di persone impossibilitate all’uso dei mezzi pubblici
- Contributi di assistenza economica
- Contributi per il pagamento della Tariffa di Igiene Ambientale
- Contributi di sostegno al rimpatrio

4. Interventi a sostegno delle famiglie

Si occupa di:

- Assegno di natalità regionale
- Assegno di maternità di base
- Assegno per i nuclei familiari con almeno 3 figli minori
- Carta famiglia

5. Protezione sociale

Si occupa di:

- Integrazione economica sulle rette di accoglienza in strutture residenziali protette per anziani non autosufficienti
- Contributi economici per la frequenza di Centri Diurni per anziani non autosufficienti

- Integrazione economica sulle rette di accoglienza disabili nelle strutture residenziali e semiresidenziali in coordinamento con l'Azienda per i Servizi Sanitari
- Contributi economici a favore di disabili
- Contributi economici a favore di mutilati, invalidi del lavoro e audiolesi
- Servizio educativo-assistenziali per disabili sensoriali ciechi o ipovedenti gravi
- Erogazione di Borse Lavoro a persone afferenti l'area di disagio sociale.

6. Coordinamento amministrativo contabile

Oltre che della gestione di procedure amministrative aventi rilievo interno all'Amministrazione o esterno nei confronti di altre Amministrazioni pubbliche, si occupa di:

- Concessione Patrocini e collaborazione ad iniziative di carattere sociale
- Erogazione di contributi per attività e iniziative di terzi (con particolare riferimento alle associazioni di volontariato) in ambito sociale.

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia rende effettivi i diritti di cittadinanza sociale attraverso l'istituzione di un sistema organico di interventi e servizi, che mira a favorire la qualità della vita, l'autonomia individuale, le pari opportunità, la non discriminazione, la coesione sociale, la prevenzione, la riduzione e l'eliminazione delle condizioni di bisogno, di disagio e di esclusione individuali e familiari. E' quanto stabilisce la Legge Regionale 6/2006, nel rispetto della Costituzione e della legislazione nazionale in tema di interventi e servizi sociali.

Il Comune di Udine ha ricevuto dai Comuni che compongono l'Ambito Distrettuale dell'Udinese, la delega a gestire il Servizio Sociale dei Comuni, che ha la funzione di pianificare interventi e servizi, di erogare i Servizi Sociali in diverse aree di intervento e di controllare le attività effettuate.

Le aree di intervento riguardano la non autosufficienza, l'infanzia e adolescenza, la famiglia, gli anziani, la disabilità.

Per ognuna di esse il Servizio Sociale dei Comuni offre servizi e interventi.

I cittadini in condizioni di difficoltà che vogliono ricevere informazioni o chiedere un aiuto possono rivolgersi agli Uffici di Servizio Sociale professionale: per il Comune di Udine, essi si trovano in ogni Circoscrizione.

Il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese è organizzativamente suddiviso in tre unità:

- Amministrativa
- Coordinamento dell'area Infanzia, Adolescenza e Famiglia
- Coordinamento dell'area Adulti e Anziani

e, sul piano operativo, si avvale:

- A. del **Servizio Sociale professionale**, che contribuisce al benessere e al superamento delle situazioni di bisogno o di disagio di persone, famiglie, gruppi, comunità ed è costituito dagli **Assistenti sociali**.

Gli Assistenti sociali ricevono il pubblico nelle rispettive sedi territoriali, nelle seguenti giornate:

- Lunedì dalle ore 8.45 alle ore 11.15
- Venerdì dalle ore 8.45 alle ore 11.15

Sedi del Servizio Sociale Territoriale del Comune di UDINE

CIRCOSCRIZIONE	SEDE	TELEFONO
1 ^a Circoscrizione	Via Chinotto 1	tel. 0432/297044 – 271967
2 ^a Circoscrizione	Via Martignacco 146	tel. 0432/402717 – 271964 – 271969 <i>(escluso zona S. Rocco)</i>
3 ^a Circoscrizione	Via Forze Armate 42	tel. 0432/283163 – 271966
4 ^a Circoscrizione	Via Pradamano 21	tel. 0432/520416 – 271968
5 ^a Circoscrizione	Via Veneto 164	tel. 0432/600197 – 271968
6 ^a Circoscrizione	Via S. Stefano 5	tel. 0432/231154 – 271913 <i>(ricevimento anche per la zona S. Rocco)</i>
7 ^a Circoscrizione	Viale Volontari della Libertà 18	tel. 0432/271915 – 271914

B. del **Servizio minori**, costituito da Assistenti sociali che si occupano dei minori interessati da decreto del Tribunale per i minorenni e che ricevono per appuntamento presso la sede di Via Gorgi n. 16 – Udine, tel. 0432/242505-242509-242512-242513-242516-242517

C. del **Centro Servizi Domiciliari**, costituito da Assistenti sociali e domiciliari che assicurano l'organizzazione e l'erogazione del servizio di Assistenza Domiciliare e Pasti a domicilio: tel. 0432/271917-271950-271951 e numero verde 800 904440, dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00.

I servizi e gli interventi sociali di cui si occupa l'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese sono i seguenti:

- Affidamento familiare/eterofamiliare di minori
- Contributo per l'affidamento di minori
- Sostegno delle famiglie per adozioni e affidamento
- Contributo economico per il sostegno al mantenimento di minori
- Contributo per l'abbattimento delle rette a carico delle famiglie per l'accesso ai servizi per la prima infanzia
- Fondo di Solidarietà Regionale
- Servizio Socio-Educativo Territoriale
- Inserimento di minori in comunità residenziali
- Fondo per l'Autonomia Possibile e per l'assistenza a lungo termine
- Servizio di Assistenza Domiciliare e Pasti a domicilio
- Soggiorni estivi per anziani non autosufficienti
- Soggiorni estivi per anziani parzialmente autosufficienti
- Contributo per il sostegno a domicilio di persone in situazione di bisogno assistenziale ad elevatissima intensità
- Servizio di inserimento lavorativo
- Trasporto collettivo dei disabili ai centri di riabilitazione
- Tenuta dell'elenco delle persone disponibili a svolgere l'incarico di amministratore di sostegno
- Progettualità specifiche

c) Quadro di riferimento normativo

I servizi sociali sono garantiti nell'osservanza delle disposizioni di legge nazionali, regionali e regolamentari vigenti in materia.

I principali riferimenti normativi sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Legge n. 59/1997 "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa" all'art. 17, lettera b).
- Decreto Legislativo n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" all'art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi".
- Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
- Legge regionale del Friuli Venezia Giulia n. 6/2006 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" che, in particolare, contiene le seguenti previsioni:
 - (art. 23, lettera h,) il Piano Regionale degli interventi e dei servizi sociali indica i criteri e le modalità per la predisposizione della Carta dei diritti e dei servizi sociali;
 - (art. 28) la "*Carta dei diritti e dei servizi sociali*" è adottata da tutti i soggetti pubblici e privati erogatori di servizi sociali, in conformità agli indirizzi del Piano sociale Regionale. Prevede che la *Carta* venga esposta al pubblico e contenga le informazioni sulle prestazioni offerte, i criteri di accesso, le modalità di erogazione e le tariffe

praticate, riconoscendo il diritto a forme di consultazione e valutazione della qualità dei servizi e indicando le modalità di ricorso in caso di mancato rispetto degli standard e delle garanzie previste;

- (art. 29) “*Ufficio di tutela degli utenti*” da istituire in ciascun Servizio sociale Comunale per garantire il rispetto degli standard e delle garanzie previste dalla Carta dei Servizi, anche attraverso convenzioni con istituti di patronato e assistenza sociale presenti nel territorio;
- (art. 30) alla Giunta regionale è affidato il compito di definire con atto di indirizzo specifici standard e indicatori di qualità utili a verificare e valutare, tra gli altri, i parametri sulla qualità dei servizi e le prestazioni erogate e individui gli strumenti e le modalità per assicurare la partecipazione al controllo dei cittadini e degli utenti dei servizi.

1.2 Principi che presiedono all'erogazione dei servizi

Il Comune di Udine si impegna ad erogare i servizi e gli interventi sociali nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza

I servizi vengono erogati senza compiere alcuna distinzione per motivi riguardanti razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

b) Imparzialità

Il Comune ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) **Continuità e regolarità**

Salvo cause di forza maggiore, è garantita la continuità nell'erogazione dei servizi. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o le variazioni nelle modalità di gestione, vengono comunicate tempestivamente agli utenti.

d) **Partecipazione**

Ogni cittadino può inoltrare al Comune memorie, suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. I rappresentanti dei cittadini e delle associazioni dei familiari possono contribuire al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione ai Tavoli di lavoro organizzati allo scopo di semplificare i processi di lavoro. Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità dei servizi resi.

e) **Efficacia**

Il Comune si impegna ad erogare servizi che corrispondano ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiungano gli obiettivi prefissati nei documenti di programmazione delle proprie politiche sociali.

f) **Efficienza**

Il Comune si impegna ad erogare servizi ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi, consentendo così di diminuire l'impatto sui volumi complessivi della spesa e di estendere, qualificare e migliorare il proprio intervento in ambito sociale.

g) **Diritto di scelta**

Nei casi in cui sia consentito dalle norme e dai regolamenti, il cittadino ha il diritto di scelta fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.

h) **Centralità della persona**

Il Comune si impegna ad organizzare ed erogare i

propri servizi in funzione dei bisogni e delle esigenze della persona cui sono rivolti.

i) **Informazione**

Il Comune si impegna a garantire l'informazione e la consulenza alle persone e alle famiglie per favorire l'accesso e la fruizione dei servizi e lo sviluppo di forme di auto-mutuo aiuto.

j) **Trasparenza e accesso**

Il Comune si impegna a garantire la più ampia conoscenza delle modalità di organizzazione, funzionamento e fruizione dei servizi garantendo il diritto di accesso secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

k) **Sussidiarietà**

I servizi e gli interventi vengono garantiti con il coinvolgimento, nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica, delle formazioni sociali del territorio più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

l) **Solidarietà**

Per quanto di propria competenza e in relazione alle sue possibilità di intervento, il Comune contribuisce a ridurre gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana e della comunità sociale, in collaborazione con i cittadini e le organizzazioni del privato sociale.

1.3 Destinatari dei servizi

Possono accedere ai Servizi Sociali tutte le persone che hanno residenza anagrafica nel Comune di Udine:

- Cittadini italiani;
- Cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea regolarmente soggiornanti in Italia;
- (ai sensi del Decreto Legislativo n. 30/2007, ad eccezione dei casi previsti dall'articolo 19, comma 3, del medesimo decreto legislativo);
- Stranieri legalmente soggiornanti (individuati ai sensi dell'articolo 41 del Decreto legislativo n. 286/1998);
- Titolari dello status di rifugiato e dello status di protezione sussidiaria (di cui all'art. 27 del Decreto legislativo n. 251/2007).

Possono accedere ai Servizi Sociali anche le persone presenti nel territorio comunale e non residenti se in possesso del seguente status:

- Apolidi;
- Minori stranieri;
- Donne straniere in stato di gravidanza e nei 6 mesi successivi alla nascita del figlio;
- Persone che si trovino in situazioni di gravità tale da esigere interventi non differibili.

1.4 Descrizione dei servizi e degli interventi sociali assicurati ai cittadini

I servizi e gli interventi sociali ai cittadini possono essere raggruppati in quattro grandi aree di riferimento:

AREA	Servizi ed interventi
FAMIGLIA	destinati ai nuclei familiari (anche composti da singole persone)
INFANZIA E ADOLESCENZA	destinati specificatamente a minori
ANZIANI	destinati alle persone anziani, autosufficienti e non-autosufficienti
DISABILI	destinati alle persone in possesso delle certificazioni attestanti il tipo di disabilità
ALTRI INTERVENTI	non classificabili nelle aree precedenti

Nelle pagine che seguono è riportata una scheda sintetica sulle caratteristiche essenziali di ciascun servizio/intervento previsto nelle cinque aree.

AREA FAMIGLIA

AREA FAMIGLIA ACCOGLIENZA ABITATIVA TEMPORANEA PER SITUAZIONI DI DISAGIO SOCIALE	
Destinatari	Famiglie (singoli o nuclei) in situazione di grave e accertata difficoltà economica e sociale.
Contenuti	<p>Il Comune di Udine per fronteggiare i problemi legati all'emergenza abitativa, tramite il Servizio Servizi Sociali, mette a disposizione di famiglie (singoli o nuclei), <i>previa valutazione dell'Assistente sociale</i>, che si trovino in gravi e accertate difficoltà economiche e sociali, alloggi di proprietà comunale per periodi di tempo limitati.</p> <p>Inoltre, tramite strutture di accoglienza convenzionate, offre un ricovero in pronta emergenza, e/o in prima accoglienza, per un numero di giorni comunque limitato, a favore di cittadini indigenti segnalati dal Servizio Sociale Territoriale, nei limiti della ricettività delle strutture medesime.</p> <p>Consultare il Regolamento comunale per la gestione delle accoglienze, con finalità assistenziali, a favore di persone con disagio, disponibile su www.comune.udine.it nella sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi Sociali/Area Famiglia/Accoglienze temporanee.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Assistente sociale presso la sede circoscrizionale di residenza <i>per un colloquio valutativo</i> .
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Fotocopia del documento d'identità; Attestazione ISEE in corso di validità; Ogni ulteriore documentazione che attesti lo stato di bisogno.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Abitare sociale e progetti speciali Viale Duodo, 77 Telefono 0432 271900 – 0432/271696 abitare.sociale@comune.udine.it

<i>AREA FAMIGLIA</i> ASSEGNO AL NUCLEO FAMILIARE CON ALMENO TRE FIGLI MINORI	
Destinatari	Nuclei familiari residenti con cittadinanza italiana o comunitaria, in cui siano anagraficamente presenti almeno tre figli di età inferiore ai 18 anni. Il beneficio è esteso ai residenti in possesso dello status di rifugiato politico o di protezione sussidiaria.
Contenuti	<p>L'assegno viene erogato sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica (ISE) e per l'importo stabilito annualmente dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia, direttamente da parte dell'INPS in due rate semestrali posticipate, una volta conclusa l'istruttoria di competenza del Comune.</p> <p>La domanda deve essere presentata al Comune di residenza, per ogni anno solare o periodo inferiore in cui sussiste il diritto, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'assegno.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Interventi a sostegno della famiglia viale Duodo - Telefono 0432 271660
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità; Fotocopia del documento di identità; Fotocopia documentazione attestante lo status di rifugiato politico o di protezione sussidiaria.

AREA FAMIGLIA
ASSEGNO DI NATALITÀ REGIONALE

Destinatari	Genitori di nuovi nati o nuovi adottati, in possesso dei requisiti di residenza previsti dalla normativa e di indicatore ISEE non superiore a € 30.000,00.
Contenuti	<p>Si tratta di un contributo una tantum, concesso in occasione della nascita di un figlio o dell'adozione di un minore.</p> <p>Almeno uno dei genitori compresi nel medesimo nucleo familiare, alla data della nascita o dell'adozione del minore deve essere stato residente nel territorio regionale da almeno 24 mesi e appartenere ad una delle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none">• cittadino italiano;• cittadino di Stato appartenente all'Unione europea regolarmente soggiornante in Italia;• titolare di permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;• titolare dello status di rifugiato o dello status di protezione sussidiaria;• cittadino straniero di cui all'art. 41 del D.Lgs 286/1998 purché residente nel territorio nazionale da non meno di cinque anni. <p>La domanda deve essere presentata entro il termine di 90 giorni dalla nascita o dalla data del provvedimento di adozione:</p> <ul style="list-style-type: none">- in caso di genitori coniugati o non coniugati ma conviventi da uno qualsiasi dei genitori,- nel caso di genitori non coniugati e non conviventi dal genitore con cui il figlio convive,- in caso di separazione o divorzio, dal genitore a cui il figlio sia stato affidato

	<p>con provvedimento, anche provvisorio, dell’Autorità Giudiziaria, nel caso di affido condiviso dal genitore avente la medesima residenza del figlio.</p> <p>Il richiedente e il figlio per il quale si richiede il beneficio devono essere entrambi residenti in Regione al momento della domanda.</p> <p>Ulteriori informazioni e modulistica possono essere reperite su www.regione.fvg.it nella sezione “Politiche per la famiglia” (nella sezione “Famiglia, sociale, salute”).</p>
<p>A chi e dove rivolgersi in prima istanza</p>	<p>Unità Operativa Interventi a sostegno della famiglia viale Duodo 77 - Telefono 0432 271018</p>
<p>Documenti essenziali da tenere a portata di mano</p>	<p>Attestazione ISEE in corso di validità, con indicatore ISEE non superiore a € 30.000,00; Fotocopia documento di identità; Per i cittadini extra-comunitari, fotocopia del titolo di soggiorno.</p>

AREA FAMIGLIA
ASSEGNO DI MATERNITÀ DI BASE

Destinatari	Donne cittadine italiane o comunitarie o extra-comunitarie in possesso della carta di soggiorno, che non beneficino di alcuna indennità di maternità per l'astensione obbligatoria dal lavoro e che non abbiano ottenuto dall'INPS l'assegno di maternità dello Stato di cui alla Legge 488/1999 art. 49, residenti nel Comune di Udine.
Contenuti	L'assegno viene erogato sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica (ISE) e per l'importo stabilito annualmente dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia, direttamente da parte dell'INPS in un'unica soluzione, una volta conclusa l'istruttoria di competenza del Comune. La domanda deve essere presentata al Comune di residenza entro sei mesi dalla nascita o, in caso di adozione o affidamento preadottivo di un minore, dalla data di ingresso del minore nella famiglia anagrafica della donna che lo riceve in adozione o affidamento preadottivo. La madre deve essere residente in Italia alla data di nascita del figlio o di ingresso in famiglia anagrafica del minore ricevuto in adozione o in affidamento preadottivo, e il bambino deve risiedere in Italia.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Interventi a sostegno della famiglia viale Duodo 77 - Telefono 0432 271660
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità; Fotocopia del documento di identità; Per le cittadine extra-comunitarie, fotocopia della carta di soggiorno della richiedente e del bambino per il quale è richiesto l'assegno.

AREA FAMIGLIA

BONUS SOCIALE ENERGIA ELETTRICA

Destinatari	<ul style="list-style-type: none">- Persone intestatarie di una fornitura elettrica ad uso domestico nell'abitazione di residenza, con potenza fino a 3 KW per un numero di persone residenti fino a 4, in possesso di un indicatore ISEE non superiore a € 7.500,00; oppure- Persone intestatarie di una fornitura elettrica ad uso domestico nell'abitazione di residenza, con potenza fino a 4,5 KW per un numero di persone residenti superiore a 4, in possesso di un indicatore ISEE non superiore a € 20.000,00 (se nuclei familiari con 4 o più figli a carico).- Persone intestatarie di una fornitura elettrica ad uso domestico, presso la quale vive un soggetto affetto da grave malattia costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita (è necessario essere in possesso di un certificato ASL).
Contenuti	<p>E' un'agevolazione introdotta dal Governo per sostenere la spesa energetica delle persone in condizione di disagio economico, delle famiglie numerose e/o dei nuclei familiari presso i quali vive un soggetto in gravi condizioni di salute, costretto a utilizzare apparecchiature domestiche elettromedicali necessarie per l'esistenza in vita. Il bonus è differenziato a seconda del numero dei componenti il nucleo familiare.</p> <p>L'istanza va presentata presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) convenzionati con il Comune di Udine (per maggiori informazioni consultare la tabella allegata al procedimento "Bonus sociale energia elettrica" disponibile su www.comune.udine.it nella sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi Sociali/Area Famiglia)</p>

	<p>e, nel caso di disagio economico, va rinnovata annualmente entro l'undicesimo dei dodici mesi di fruizione del contributo.</p> <p>Il rimborso spettante viene effettuato direttamente sulla bolletta elettrica.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Ai CAF convenzionati (elenco nella tabella allegata al procedimento "Bonus sociale energia elettrica" su disponibile su www.comune.udine.it nella sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi Sociali/Area Famiglia).</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia del documento d'identità; Attestazione ISEE in corso di validità, non superiore a € 7.500,00 o a € 20.000,00 (per le famiglie con 4 o più figli a carico); Autocertificazione su "modulo tipo" contenente i dati dell'utenza elettrica (numero POD, potenza impegnata).</p>
Per maggiori informazioni rivolgersi a	<p>Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271499</p>

**AREA FAMIGLIA
BONUS GAS**

Destinatari	Persone in condizione di disagio economico e nuclei familiari in cui sono anagraficamente presenti 4 o più figli di età inferiore a 26 anni, intestatarie di una fornitura di gas metano, distribuito a rete, nella abitazione di residenza, con un contratto di fornitura diretta o centralizzata. E' necessario avere un indicatore ISEE non superiore a € 7.500,00 e, per le famiglie con 4 o più figli a carico, non superiore a € 20.000,00.
Contenuti	<p>E' un'agevolazione introdotta dal Governo per sostenere la spesa per la fornitura di gas metano distribuito a rete nell'abitazione di residenza delle persone in condizione di disagio economico o delle famiglie numerose (con 4 o più figli a carico).</p> <p>Il bonus è differenziato per zona climatica (in modo da tener conto delle specifiche esigenze di riscaldamento delle diverse località), per tipologia di utilizzo (solo cottura cibi e acqua calda, solo riscaldamento oppure cottura cibi, acqua calda e riscaldamento insieme) e per numerosità del nucleo familiare.</p> <p>Il beneficio può essere richiesto anche da coloro che utilizzano impianti condominiali centralizzati.</p> <p>L'istanza va presentata presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) convenzionati con il Comune di Udine (vedi scheda precedente "Bonus Energia Elettrica") e rinnovata annualmente.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Ai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) convenzionati con il Comune di Udine (per maggiori informazioni consultare la tabella allegata al procedimento "Bonus gas su www.comune.udine.it nella sezione Servizi

	per il sociale e sanità/Servizi Sociali/Area Famiglia).
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Fotocopia del documento d'identità; Attestazione ISEE in corso di validità, non superiore a € 7.500,00 o a € 20.000,00 (per le famiglie con 4 o più figli a carico); Autocertificazione su "modulo tipo" contenente i dati relativi al titolare della fornitura di gas naturale (tra cui il codice identificativo PDR) e il codice identificato del punto di prelievo (POD) relativo alla fornitura di energia elettrica.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271499

AREA FAMIGLIA
CARTA FAMIGLIA

Destinatari	Nuclei familiari con almeno un figlio a carico, residenti nel Comune di Udine, con indicatore ISEE non superiore a € 30.000,00.
Contenuti	<p>Si tratta di una misura che attribuisce ai nuclei familiari con figli a carico il diritto all'applicazione di agevolazioni consistenti nella riduzione di costi e tariffe o nell'erogazione diretta di benefici economici per la fornitura di beni e servizi significativi nella vita familiare, attivabili in diversi settori merceologici.</p> <p>I benefici riservati ai titolari di Carta Famiglia possono essere realizzati dalla Regione o dai singoli Comuni, in favore dei propri residenti. La misura dei benefici attivabili è differenziata a seconda del numero dei figli a carico del nucleo familiare, con la previsione di tre fasce di intensità del beneficio: "alta" (famiglie con 3 o più figli), "media" (famiglie con 2 figli), "bassa" (famiglie con un figlio).</p> <p>Almeno uno dei genitori deve essere residente da almeno 24 mesi nel territorio regionale e appartenere a una delle seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none">- cittadino italiano;- cittadino di Stato appartenente all'Unione europea regolarmente soggiornante in Italia;- titolare di permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;- titolare dello status di rifugiato o dello status di protezione sussidiaria;- cittadino straniero di cui all'art. 41 del D.Lgs 286/1998 purché residente nel territorio nazionale da non meno di cinque anni.

	<p>Sia il richiedente che i beneficiari della Carta Famiglia (altro genitore e figli a carico) devono risiedere in Regione.</p> <p>La domanda può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno. La durata della Carta Famiglia è legata a quella dell'attestazione ISEE, e alla scadenza è necessario rinnovarla.</p> <p>Ulteriori informazioni sono presenti su www.comune.udine.it nella sezione Servizi per il sociale e sanità/Carta Famiglia.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Unità Operativa Interventi a sostegno della famiglia</p> <p>Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271018</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Attestazione ISEE in corso di validità, con indicatore ISEE non superiore a € 30.000,00;</p> <p>Fotocopia documento di identità;</p> <p>Per i cittadini extra-comunitari, fotocopia titolo di soggiorno.</p>

AREA FAMIGLIA

CONTRIBUTI DI ASSISTENZA ECONOMICA

Destinatari	Nuclei familiari in situazione di precarietà o difficoltà economica, laddove l'insufficienza del reddito determini condizioni economiche tali da non garantire il soddisfacimento dei bisogni primari.
Contenuti	<p>Si tratta di interventi economici destinati al soddisfacimento dei bisogni primari. Si considerano bisogni fondamentali quelli relativi all'alimentazione, alla salute e all'igiene della persona, nonché alla casa di abitazione.</p> <p>Sia l'assistenza economica continuativa che l'assistenza economica straordinaria viene disposta a seguito di apposita valutazione preliminare effettuata dall'assistente sociale referente del caso, attraverso l'analisi della situazione socio/familiare e personale del richiedente, comprensiva della sua situazione economica e abitativa (comprovata attraverso idonea documentazione giustificativa), la lettura dei bisogni, l'individuazione delle risorse presenti e di quelle mancanti alla soddisfazione dei bisogni, la messa in rete delle risorse della persona, del suo contesto sociale, degli altri servizi pubblici e del privato sociale.</p> <p>Sono previste diverse tipologie di contributi economici:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Contributi economici continuativi per garantire il raggiungimento del minimo vitale</i> (il minimo vitale è pari alla pensione minima Inps aggiornata annualmente e rapportata alla composizione del nucleo familiare. Si tiene conto anche delle eventuali spese di locazione o mutuo fino ad un importo massimo predeterminato);

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Contributi economici continuativi a sostegno di esigenze di temporanea difficoltà;</i> - <i>Contributi economici straordinari, erogati in presenza di comprovata necessità per soddisfare alcune esigenze vitali, quali il pagamento di utenze, pagamento di morosità canoni di locazione, pagamento spese mediche;</i> - <i>Buoni servizio: ticket dall'importo fisso spendibili presso esercizi convenzionati che permettono di sopperire alle necessità primarie quali acquisto di alimentari e medicinali.</i>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio Sociale territoriale nelle Circoscrizioni di residenza per <i>un colloquio valutativo.</i>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Documentazione relativa alla situazione economica e abitativa dell'intero nucleo familiare del richiedente.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 Tel. 0432 271571 – 271665- 2712020

AREA FAMIGLIA
**CONTRIBUTI DI SOSTEGNO
 AL PAGAMENTO DEGLI AFFITTI**

Destinatari	<p>Persone residenti, alla data di pubblicazione del Bando, sul territorio comunale, titolari di un contratto di locazione ad uso abitativo, non avente natura transitoria, regolarmente registrato per l'anno per il quale viene richiesto il contributo un contratto di locazione ad uso abitativo.</p> <p>(Ulteriori requisiti possono essere presenti nel Bando pubblicato annualmente)</p>
Contenuti	<p>Si tratta di un intervento previsto da leggi nazionali e regionali a favore di famiglie (anche ai singoli) che si trovano nell'impossibilità di sostenere l'onere del pagamento del canone di locazione (esclusi gli oneri accessori) di un alloggio di proprietà sia pubblica che privata, ad esclusione di quelli di Edilizia Residenziale Pubblica (ATER).</p> <p>Il contributo è commisurato all'incidenza del canone di locazione sull'indicatore ISEE complessivo del nucleo familiare.</p> <p>La domanda va presentata nei termini e secondo le modalità previste dal Bando pubblicato ogni anno dagli Uffici Comunali anche su www.comune.udine.it nella sezione Servizi per il Sociale e sanità/Agevolazioni e contributi</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Unità Operativa Abitare sociale e progetti speciali viale Duodo 77 Telefono 0432 271900 –271696 abitare.sociale@comune.udine.it</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Attestazione ISEE in corso di validità; Contratto di locazione; Ricevute di pagamento dell'affitto.</p>

AREA FAMIGLIA
**CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO
DEL TRIBUTO DI IGIENE AMBIENTALE (TIA)**

Destinatari	Cittadini residenti titolari di utenza Net.
Contenuti	<p>Si tratta di un contributo economico finalizzato ad ottenere l'esenzione, totale o parziale, dal pagamento della Tariffa di Igiene Ambientale (T.I.A.).</p> <p>La Giunta comunale stabilisce annualmente le soglie ISE – riparametrate in base al numero dei componenti il nucleo familiare – al di sotto delle quali si ha diritto al contributo (consultare la Tabella allegata al procedimento per il contributo TIA su www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi Sociali/Area Famiglia.)</p> <p>La domanda va presentata o spedita direttamente presso gli Uffici della Net S.p.a. (viale Duodo, 3/E), unitamente a copia di un documento di identità e all'attestazione ISEE in corso di validità, contenente i redditi dell'anno immediatamente precedente a quello di presentazione della domanda. Il contributo spettante non viene liquidato in denaro al richiedente, ma erogato con quietanza diretta alla Net S.p.a.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici</p> <p>Viale Duodo, 77 Telefono 0432 271499</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità.

AREA FAMIGLIA

**EROGAZIONE DI BORSE LAVORO A PERSONE
AFFERENTI L'AREA DI DISAGIO SOCIALE**

Destinatari	Persones disoccupate appartenenti alle fasce più deboli, prive di qualifica professionale o di altra abilitazione, con scarse reti sociali o con una protratta dipendenza economica dai servizi pubblici.
Contenuti	<p>La Borsa Lavoro è uno strumento educativo/formativo per facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro di soggetti appartenenti alle fasce deboli, attraverso un'esperienza lavorativa.</p> <p>L'assistente sociale elabora un programma formativo individuale per l'inserimento presso un'azienda o una cooperativa sociale, per un periodo di 3 mesi rinnovabile per altri 3 mesi. Il rapporto che si instaura tra l'interessato e la ditta o la cooperativa sociale non è di natura subordinata né di natura autonoma. È prevista la copertura assicurativa Inail e la polizza assicurativa RCT (responsabilità civile verso terzi)</p> <p>L'orario di lavoro non dovrà superare le 4 ore giornaliere per un massimo settimanale di 20 ore.</p> <p>Il contributo che il Comune eroga, subordinato all'attestazione dell'effettivo svolgimento dell'attività, è pari a € 250,00 mensili.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Assistente sociale nella sede circoscrizionale di residenza per un <i>colloquio valutativo</i> .
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Protezione sociale Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271292

PROGETTO “ZERO TOLERANCE” CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE

Destinatari	In via prioritaria donne che subiscono violenze, maltrattamento e stalking; Servizi e associazioni del territorio; Cittadini e cittadine, in particolare studenti/studentesse e insegnanti degli Istituti scolastici comunali di ogni ordine e grado.
Contenuti	<p>E' un progetto attivato dall'Amministrazione comunale nel 1998 e si occupa di azioni di prevenzione e contrasto alle violenze e ai maltrattamenti sulle donne.</p> <p>Si avvale di personale qualificato con formazione ed esperienza specifica nella gestione delle problematiche legate alla violenza fisica, psicologica, economica e sessuale, e allo stalking.</p> <p>Opera anche in sinergia con altri servizi dell'Amministrazione, a partire da un progetto individuale di uscita dalla situazione di violenza e maltrattamento concordato con ciascuna donna che si rivolge allo sportello.</p> <p>Lavora in rete con altri servizi e istituzioni del territorio con l'obiettivo di accompagnare e sostenere la donna che lo richiede in un percorso di consapevolezza e recupero di proprie abilità e autonomie, per superare la condizione di svantaggio che spesso veicolano la relazione violenta.</p> <p>Cosa offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ascolto telefonico per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni; - accoglienza in sede su appuntamento; - ascolto, sostegno, accompagnamento per la costruzione di un progetto individualizzato per un'uscita consapevole dalla violenza anche con l'ausilio di mediatrici culturali; - consulenza legale in ambito civile e penale; - percorsi di sostegno psicologico e sociale;

	<ul style="list-style-type: none"> - ospitalità temporanea per donne con o senza figli/e minori; - incontri di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche della violenza e del maltrattamento; - ricerca e documentazione. <p>Le modalità di intervento sono basate su</p> <ul style="list-style-type: none"> - garanzia della riservatezza e dell'anonimato; - attivazione solo su richiesta della donna interessata; - il rispetto della donna e delle sue scelte; - l'utilizzo esclusivo di personale femminile; - la contestazione del ruolo di vittima; - l'instaurazione della relazione tra donne come reciproco arricchimento.
<p>A chi e dove rivolgersi in prima istanza</p>	<p><i>Modalità di accesso</i> Per informazioni e appuntamenti numero verde 800.531135.</p> <p>Le donne possono rivolgersi allo Sportello di accoglienza anche senza appuntamento per parlare con una operatrice qualora vi sia necessità e urgenza di un raccordo e di un aiuto immediato.</p> <p>Negli altri casi verrà fissato un appuntamento. Il servizio è fruibile da parte delle donne gratuitamente.</p> <p><i>Quando:</i> Martedì, mercoledì, venerdì dalle 10.00 alle 13.00 Mercoledì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Nei giorni festivi e negli orari di chiusura è comunque attiva 24h su 24h una segreteria telefonica.</p> <p><i>Dove rivolgersi:</i> Distretto Sanitario di Udine - Via San Valentino 20, III piano</p>
<p>Per maggiori informazioni rivolgersi a</p>	<p>Unità Operativa Cittadinanza delle donne e cultura delle differenze. Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271699 e-mail: zerotolerance@comune.udine.it</p>

AREA ANZIANI

<i>AREA ANZIANI</i> ABBONAMENTI AUTOBUS AGEVOLATI PER ULTRASESSANTACINQUENNI	
Destinatari	Persones ultrasessantacinquenni non invalide, residenti nel Comune di Udine, che non beneficiano di altri titoli di viaggio agevolati e che possiedono un indicatore ISEE non superiore a € 10.000,00.
Contenuti	L'agevolazione consiste nell'esenzione totale o nello sconto del 50%, a seconda dell'indicatore ISEE, sul costo dell'abbonamento mensile per una linea urbana SAF a scelta. A carico dell'utente rimane il costo della tessera di riconoscimento SAF della validità di 5 anni. Nel caso in cui l'utente desideri acquistare un abbonamento valido sull'intera rete, il Comune contribuisce per un importo pari al costo dell'abbonamento valido su una sola linea. La differenza è a carico dell'utente. Il beneficio può essere rilasciato ad un solo componente per nucleo familiare.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271299/271561
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità con indicatore fino a € 10.000,00; Fotocopia documento di identità.

<i>AREA ANZIANI</i> CENTRO DI AGGREGAZIONE PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI “IL SALOTTO D’ARGENTO”	
Destinatari	Persone anziane autosufficienti residenti nel Comune di Udine o nei Comuni dell’Ambito socio assistenziale 4.5 dell’Udinese.
Contenuti	<p>Il “Salotto d’Argento” offre attività di animazione per le persone anziane e, attraverso il loro coinvolgimento, si propone di prevenire le situazioni di emarginazione e di solitudine. Le attività proposte sono: conferenze, corsi di attività fisica (nuoto, ginnastica, ecc.), corsi di lingue, corsi di manualità (pittura, maglia, cartoccio, mosaico, ecc.), giochi di società, lettura di giornali, ecc..</p> <p>Tali attività sono concordate e verificate con le associazioni di volontariato, con le rappresentanze degli stessi anziani e vengono realizzate anche a livello territoriale in accordo con le circoscrizioni o con altre realtà cittadine. Agli iscritti viene consegnata una tessera con la quale possono partecipare a tutte le attività che si svolgono presso il Centro.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Il “Salotto d’Argento” si trova in via Micesio n. 31. L’orario di apertura è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30, il sabato mattina dalle 9.00 alle 12.30.</p> <p>Chiuso nei giorni festivi. Telefono 0432 512031 - Fax 0432 25227</p>

PROGETTO NO ALLA SOLIT'UDINE

Destinatari	<p>Persone anziane che vivono sole, prive di reti familiari con elevata o media criticità.</p> <p>Persone con diversi gradi di fragilità, dovuti a stati di indigenza o a situazioni socio-economiche a rilevante criticità.</p> <p>Persone in situazioni temporanee di non autosufficienza (malattie brevi, dimissioni da RSA) qualora ci sia l'assenza o l'inadeguatezza del supporto familiare.</p>
Contenuti	<p>Il progetto è rivolto alle fasce più deboli della popolazione e intende attuare i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rispondere ai bisogni e alle necessità della vita quotidiana, • riduzione delle situazioni di solitudine, evitando sentimenti di abbandono, • ascolto, informazione, accompagnamento e mediazione con la rete dei servizi, • creazione di relazioni sociali significative, facendo sentire la persona meno sola, coinvolgendo e animando le risorse esistenti nel territorio. <p>Gli interventi previsti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ritiro e consegna referti medici, - servizio di podologia rivolto alle persone anziane e/o invalide dal punto di vista dell'autonomia nella cura del piede (è necessaria la certificazione ISEE), - ritiro e consegna farmaci a domicilio, - piccole commissioni, - piccoli interventi di riparazione domestica, - compagnia a domicilio, - trasporto anche assistito, - consegna libri, - effettuazione della "spesa",

	<ul style="list-style-type: none"> - letture a domicilio, - consulenza legale, - consulenza abitativa. <p>Le richieste possono essere attivate da singoli, enti o associazioni che vengono a conoscenza di situazioni critiche.</p>
<p>A chi e dove rivolgersi in prima istanza</p>	<p>Largo delle Grazie; Via Martignacco, 146 – ex Scuola elementare “S. Domenico”; Via Pradamano, 21 – sede 4° circoscrizione. Apertura dal lunedì al sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 Numero verde 800-201911 attivo tutti i giorni Dalle ore 7:00 alle ore 23:00 con operatore telefonico Dalle ore 23:00 alle ore 7:00 con segreteria telefonica.</p>

AREA ANZIANI
**SOGGIORNI CLIMATICI ESTIVI PER ANZIANI
 AUTOSUFFICIENTI**

Destinatari	Anziani in situazione psicofisica di autosufficienza, residenti nel Comune di Udine.
Contenuti	Si organizzano i soggiorni estivi per Anziani autosufficienti con l'intento di favorire la partecipazione delle fasce sociali meno abbienti, mediante compartecipazione alla spesa in misura differenziata. Per partecipare al soggiorno bisognerà versare, al momento della domanda di partecipazione, la quota d'iscrizione pari a € 14,00 (non rimborsabile in caso di mancata partecipazione).
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Abitare sociale e progetti speciali Viale Duodo, 77 Telefono 0432 271900-271696 abitare.sociale@comune.udine.it
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità; Fotocopia del documento di riconoscimento; Codice fiscale.

AREA ANZIANI	
CONTRIBUTI PER LA FREQUENZA DI CENTRI DIURNI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	
Destinatari	Persone anziane non autosufficienti o con patologie assimilabili a quelle geriatriche.
Contenuti	<p>La richiesta di accesso ai Centri Diurni convenzionati va presentata nelle sedi del Servizio Sociale Territoriale.</p> <p>L'Assistente sociale raccoglie la documentazione socio-sanitaria e stende la scheda di accoglienza personalizzata, utile alla valutazione personale, familiare e ambientale dell'anziano, segnala il caso all'UVD (Unità di Valutazione Distrettuale) e invia la richiesta di contributo all'ufficio amministrativo.</p> <p>L'UVD, valutato il caso, stabilisce il programma personalizzato in base alle esigenze dell'anziano.</p> <p>L'ufficio amministrativo determina la quota di contribuzione in base alla dichiarazione ISEE dell'utente.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Assistente sociale nella sede circoscrizionale di residenza, per un <i>colloquio valutativo</i> .
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE, in corso di validità, fino a un massimo di € 35.000,00
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Protezione Sociale Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271259

AREA ANZIANI

INTEGRAZIONE RETTE DI ACCOGLIENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI IN STRUTTURE RESIDENZIALI PROTETTE

Destinatari	Persone anziane non autosufficienti o con patologie assimilabili a quelle geriatriche, residenti nel Comune di Udine.
Contenuti	<p>Per essere inseriti c/o un'ideale struttura residenziale è necessario effettuare la domanda presso la Residenza prescelta, allegando la documentazione richiesta dalla struttura.</p> <p>L'Ufficio, su richiesta dell'Istituto, attiverà il Servizio Sociale Territoriale al fine di condurre il caso alla valutazione dell'UVD (Unità di Valutazione Distrettuale) per la gestione delle liste di priorità.</p> <p>Nel caso in cui sia necessario l'intervento economico comunale ad integrazione della retta, è necessario redigere anche la domanda di contributo su un apposito modulo (reperibile presso l'ufficio amministrativo o presso l'assistente sociale referente).</p> <p>Conseguentemente verrà attivato un procedimento che comporta la verifica della situazione reddituale e patrimoniale del richiedente.</p> <p>La scelta della struttura va effettuata tra quelle convenzionate con il Comune (consultare il sito www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi sociali/Area Anziani/Integrazione rette di accoglienza in strutture residenziali.).</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Assistente sociale nella sede circoscrizionale di residenza, per un <i>colloquio valutativo</i> .

Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Domanda su apposito modulo; Documentazione relativa al reddito e al patrimonio del richiedente, alla data della domanda; Attestazione ISEE in corso di validità; Eventuale documentazione integrativa.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Protezione Sociale Viale Duodo, 77 - Tel 0432 271292-271392-271465

AREA DISABILI

<i>AREA DISABILI</i> BUONI TAXI PER IL TRASPORTO DI PERSONE IMPOSSIBILITATE ALL'USO DI MEZZI PUBBLICI	
Destinatari	Persone non deambulanti (fascia A) o impossibilitate all'uso di mezzi pubblici (fascia B), con invalidità pari al 100%, residenti nel Comune di Udine.
Contenuti	<p>L'agevolazione consiste nel rilascio di buoni dal valore unitario prefissato, utilizzabili per il pagamento delle corse effettuate con i vettori autorizzati e convenzionati con il Comune nel territorio dell'Ambito distrettuale n. 4.5 dell'Udinese.</p> <p>Al beneficiario viene rilasciato un numero di buoni proporzionale all'indicatore ISEE e, su specifica richiesta, un numero ulteriore di buoni per specifiche esigenze documentate (motivi sanitari o lavorativi, frequenza di centri diurni o socio-riabilitativi ecc.).</p> <p>I beneficiari sono suddivisi in due fasce cui corrispondono diverse soglie ISEE di accesso:</p> <ul style="list-style-type: none">- fascia A (persone non deambulanti, costrette a servirsi di automezzi attrezzati);- fascia B (persone impossibilitate all'uso dei mezzi pubblici non rientranti nella fascia A).
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 - Tel 0432 271561/271299
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità; Certificato attestante la percentuale di invalidità; Certificato medico attestante lo stato di non deambulanza (fascia A) o l'impossibilità all'uso dei mezzi pubblici (fascia B); Copia documento di identità; Fototessera.

<i>AREA DISABILI</i> CONCESSIONE CONTRIBUTI A FAVORE DI MUTILATI, INVALIDI DEL LAVORO E AUDIOLESI	
Destinatari	Cittadini Mutilati, invalidi del lavoro oppure audiolesi.
Contenuti	<p>a) Per l'erogazione dei contributi, a favore di mutilati e di invalidi del lavoro, deve essere presentata la domanda redatta sull'apposito modulo e presentata agli uffici amministrativi competenti o tramite l'Associazione ANMIL. I contributi economici vengono erogati per le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) contributo una tantum per spese scolastiche a favore di mutilati e invalidi del lavoro studentl. 2) contributo una tantum per spese scolastiche a favore di figli/orfani di mutilati e invalidi al lavoro. 3) assegno di incollamento a favore di mutilati ed invalidi del lavoro disoccupati con invalidità non inferiore al 34% e contributo straordinario a favore di mutilati ed invalidi del lavoro disoccupati. 4) assegno a favore di mutilati e invalidi del lavoro ex titolare di un assegno di incollocabilità e ultra65enni. 5) contributo per soggiorni climatici a favore di mutilati e invalidi e/o disoccupati con invalidità non inferiore al 34% per un periodo non superiore ai 15 giorni nel corso dell'anno. <p>c) per gli interventi a favore di Audiolesi, l'utente deve rivolgersi all'Assistente sociale della sede circoscrizionale di residenza, per un colloquio valutativo la redazione di un progetto ad hoc.</p>

A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Protezione Sociale Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271259
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Certificato di invalidità del lavoro, per i mutilati e invalidi del lavoro rilasciato dall'INAIL.

AREA DISABILI

CONTRIBUTI ECONOMICI A FAVORE DI DISABILI

Destinatari	Disabili certificati ai sensi della L. 104/1992.
Contenuti	<p>Sono erogati i seguenti contributi economici a favore di portatori di handicap (fisici, psichici e sensoriali) per favorire l'integrazione sociale, la vita di relazione, la partecipazione a corsi professionali e scolastici e contributi a sostegno dei nuclei familiari con disabili gravi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soggiorni climatici e/o altri interventi volti a favorire la partecipazione; - attività sportive; - attività ricreative (centri vacanza, centri ricreativi...); - partecipazione ad attività culturali (cinema, teatro,..); - trasporto individuale per consentire l'attività educativa a favore di minori; - partecipazione a corsi professionali specifici volti a garantire l'inserimento nella vita lavorativa con l'abbattimento di spese di vitto e alloggio; - rette per accoglienze temporanee di sollievo; - spese sanitarie escluse dalle fasce di rimborso del Servizio Sanitario Nazionale per cure continuative e necessarie. <p>La domanda va presentata al Servizio Sociale territoriale.</p> <p>L'assistente sociale farà il progetto assistenziale e provvederà a trasmettere la pratica all'ufficio amministrativo competente.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Assistente sociale nella circoscrizione di residenza per un <i>colloquio valutativo</i> .
Documenti essenziali da	Domanda di contributo; Certificato di disabilità. Attestazione ISEE in corso di validità;

tenere a portata di mano	Preventivo di spesa.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Protezione Sociale Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271259

AREA DISABILI

**INTEGRAZIONE ECONOMICA SULLE RETTE PER
L'ACCOGLIENZA DI DISABILI IN STRUTTURE
RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI**

Destinatari	Cittadini con disabilità certificata.
Contenuti	<p>L'inserimento nelle strutture avviene in seguito alla richiesta che l'interessato presenta all'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 Medio Friuli e all'esito all'UVDH (Unità di Valutazione dell'Handicap).</p> <p>In seguito alla segnalazione che l'Azienda per i Servizi Sanitari fa al Comune, si invia l'interessato a presentare la richiesta di intervento economico per l'integrazione della retta di accoglienza in struttura.</p> <p>L'ufficio amministrativo competente provvederà a verificare i redditi e il patrimonio dell'interessato per calcolare la compartecipazione dell'utente.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 Medio Friuli
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Attestazione ISEE in corso di validità (da presentare al Comune di Udine).
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Protezione Sociale Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271259

AREA DISABILI

**SERVIZIO EDUCATIVO-ASSISTENZIALE NEI CONFRONTI
DI DISABILI CIECHI O IPOVENDENTI GRAVI**

Destinatari	Cittadini con disabilità sensoriale certificata
Contenuti	<p>Viene offerto sostegno scolastico ed extra-scolastico ai disabili sensoriali ciechi o ipovendenti gravi, con la messa a disposizione di personale docente specializzato appartenente ad associazioni accreditate (per un massimo di 6 giorni a settimana su un totale massimo di 60 ore mensili nel periodo scolastico, e un massimo di 45 ore totali nel periodo estivo) e/o attraverso la fornitura di appositi sussidi scolastici e libri di testo.</p> <p>L'interessato fa richiesta al Servizio Sociale territoriale.</p> <p>L'assistente sociale redige un apposito progetto ad hoc e invia la pratica all'ufficio amministrativo competente.</p> <p>Non ci sono limiti di reddito per i benefici sopra indicati.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	All'Assistente sociale della circoscrizione di residenza per un <i>colloquio valutativo</i> .
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Protezione Sociale Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271259

ALTRI INTERVENTI

<i>ALTRI INTERVENTI</i> CONTRIBUTI AD ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	
Destinatari	Associazioni di volontariato con i requisiti previsti dal bando annualmente pubblicato.
Contenuti	<p>L'Amministrazione comunale, allo scopo di promuovere il ruolo delle organizzazioni di volontariato quale espressione della libera e gratuita partecipazione dei cittadini allo sviluppo del sistema integrato di interventi e servizi sociali, concede a favore delle associazioni di volontariato dei contributi a sostegno di attività e iniziative aventi finalità sociale e che interessino la popolazione residente nel Comune.</p> <p>I contributi vengono concessi previa pubblicazione di un bando pubblico che evidenzia, oltre ai termini e alle modalità di erogazione, le condizioni di ammissibilità e le aree tematiche privilegiate all'interno delle quali dovrà connotarsi l'attività dell'associazione.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Coordinamento amministrativo e contabile Viale Duodo, 77 Telefono 0432 271507 - 271273

ALTRI INTERVENTI

CONTRIBUTI DI SOSTEGNO AL RIMPATRIO

Destinatari	Cittadini italiani residenti nel Comune di Udine, emigrati da un Comune del FVG o discendenti di cittadini emigrati da un Comune del FVG, che sono stati stabilmente all'estero per un periodo complessivamente non inferiore a 5 anni.
Contenuti	<p>Si tratta di una sovvenzione economica, istituita da apposita normativa regionale, rivolta ai cittadini italiani emigrati dal Friuli Venezia Giulia, o loro discendenti, definitivamente rimpatriati nel territorio regionale dopo una permanenza all'estero complessivamente non inferiore a 5 anni, diretta a sostenere il rimpatrio e il reinserimento in Regione.</p> <p>Sono equiparati ai cittadini emigrati dal Friuli Venezia Giulia i cittadini italiani emigrati già residenti negli ex territori italiani passati alla Repubblica Socialista Federativa di Jugoslavia in forza del trattato di pace del 1947 e degli accordi di Osimo.</p> <p>Non sono destinatari di tale intervento i dipendenti dello Stato, di istituzioni internazionali o di imprese italiane distaccati o inviati presso uffici e cantieri all'estero.</p> <p>Il termine per la presentazione della domanda è di due anni dalla data di rimpatrio definitivo.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 - Telefono 0432 271499

ALTRI INTERVENTI

CONCESSIONE DI PATROCINI DI CARATTERE SOCIALE

Destinatari	Soggetti che effettuano iniziative di carattere sociale rilevanti per il Comune di Udine e la cittadinanza.
Contenuti	<p>Il Patrocinio è un riconoscimento simbolico ed una forma di apprezzamento del Comune nei confronti di iniziative ritenute meritevoli.</p> <p>Il Servizio Servizi sociali concede il patrocinio per iniziative di carattere sociale aventi un particolare rilievo per il Comune di Udine e per la cittadinanza.</p> <p>Viene concesso con un atto dirigenziale, dopo aver acquisito il parere favorevole dell'assessore competente.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Unità Operativa Coordinamento amministrativo e contabile Viale Duodo, 77 Telefono 0432 271507 -271273

Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese

Segretariato Sociale

AREA FAMIGLIA

- a) Affidamento familiare/eterofamiliare di minori
- b) Contributo per l'affidamento di minori
- c) Sostegno delle famiglie per adozioni e affidamento
- d) Contributo economico per il sostegno al mantenimento di minori
- e) Contributo per abbattimento delle rette a carico delle famiglie per l'accesso ai servizi per la prima infanzia
- f) Fondo di Solidarietà Regionale

AREA INFANZIA E ADOLESCENZA

- a) Servizio Socio Educativo Territoriale
- b) Inserimento di minori in comunità residenziali

AREA ANZIANI

- a) Fondo per l'autonomia possibile e per l'assistenza a lungo termine
- b) Servizio di Assistenza Domiciliare e Pasti a domicilio
- c) Soggiorni estivi per anziani non autosufficienti
- d) Soggiorni estivi per anziani parzialmente autosufficienti

AREA DISABILI

- a) Contributo per il sostegno a domicilio di persone in situazione di bisogno assistenziale ad elevatissima intensità
- b) Servizio di inserimento lavorativo
- c) Trasporto collettivo dei disabili ai centri di riabilitazione

ALTRI INTERVENTI

- a) Tenuta dell'elenco delle persone disponibili a svolgere l'incarico di amministratore di sostegno
- b) Progettualità specifiche

Segretariato Sociale Servizio Sociale dei Comuni

Il Segretariato Sociale é un servizio di base, svolto dagli Assistenti Sociali per conoscere i bisogni sociali ed assistenziali delle persone residenti o presenti sul territorio e per informare le persone in condizione di difficoltà delle risorse ivi presenti.

Dopo la valutazione dei bisogni, gli interventi vengono programmati e realizzati in modo personalizzato. Il servizio è gratuito.

Destinatari	Cittadini italiani e stranieri, legalmente soggiornanti, apolidi e persone temporaneamente presenti sul territorio che si trovino in stato di bisogno.
A chi rivolgersi	Al Servizio sociale territoriale presso la Circoscrizione di appartenenza (vedere elenco) negli orari di apertura al pubblico o su appuntamento

AREA FAMIGLIA Servizio Sociale dei Comuni

<i>AREA FAMIGLIA</i> AFFIDAMENTO FAMILIARE/ETEROFAMILIARE DI MINORI	
Destinatari	Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto disposti.
Contenuti	<p>E' un intervento di collocamento temporaneo, a tempo pieno o a tempo parziale, di un minore presso un'altra famiglia, preferibilmente con figli minori, o presso una persona singola in grado di assicurargli mantenimento, educazione, istruzione e relazioni affettive.</p> <p>Alla famiglia affidataria può essere corrisposto un contributo economico a titolo di rimborso delle spese di mantenimento del minore accolto (vedi prossima scheda: Contributo per l'affidamento di minori).</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi elenco anche su www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi sociali) per un <i>colloquio valutativo</i> e manifestazione del consenso.</p> <p>In mancanza di consenso del genitore che esercita la potestà provvede il Tribunale per i Minorenni.</p>
Per maggiori informazioni rivolgersi a	<p>Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorgi 16 – Udine Telefono 0432 242502</p>

<i>AREA FAMIGLIA</i>	
CONTRIBUTO PER L’AFFIDAMENTO DI MINORI	
Destinatari	Famiglie affidatarie di minori a tempo pieno o a tempo parziale.
Contenuti	E’ un intervento economico finalizzato a rimborsare le spese di mantenimento dei minori in affidamento familiare/eterofamiliare.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi elenco) per un <i>colloquio valutativo</i> .
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242502

AREA FAMIGLIA
**SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE
 PER ADOZIONI E AFFIDAMENTO**

Destinatari	<p>Famiglie che hanno sostenuto spese per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ procedure di adozione internazionale, nei limiti e modalità stabiliti dalla normativa; i richiedenti devono possedere una attestazione I.S.E.E. pari o inferiore a € 50.000,00 annui; ▪ adozione di minori italiani e stranieri di età superiore ai 12 anni o con handicap accertato ai sensi della L. 104/92, nei limiti e modalità stabiliti dalla normativa; i richiedenti devono possedere una attestazione I.S.E.E. pari o inferiore a € 50.000,00 annui; ▪ affidamento familiare di minori, nei limiti e modalità stabiliti dalla normativa.
Contenuti	<p>E' un intervento economico finalizzato a sostenere le famiglie che intendono adottare un bambino di cittadinanza non italiana e residente all'estero, nonché garantire la tutela e la salvaguardia dei minori italiani e stranieri in situazioni di difficoltà o di abbandono e tutelare il loro diritto alla famiglia.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242502</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto). Documentazione inerente l'adozione internazionale, l'adozione o l'affidamento familiare. Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare (fatta eccezione per gli affidamenti), Fotocopie delle ricevute di pagamento delle spese sostenute e di cui si chiede il contributo; Eventuale delega alla riscossione del contributo,</p>

	<p>compilata dal richiedente con firma autenticata, e altra documentazione ritenuta utile per la domanda di contributo.</p> <p>Inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>solo in caso di adozione internazionale:</i> attestazione dell'Ente autorizzato a gestire la pratica di adozione internazionale di cui all'art. 39 ter della L. 184/1983 in cui sia indicato il periodo di permanenza nel Paese d'origine del/i minore/i strettamente necessario agli adempimenti amministrativi-burocratici; autorizzazione all'ingresso e alla residenza per adozione emessa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Commissione per le Adozioni Internazionali. - <i>solo in caso di adozione o affidamento:</i> certificazione di riconoscimento dello stato di handicap ai sensi della L. 104/92; dichiarazione rilasciata dal Distretto Sanitario – Azienda Sanitaria attestante che i presidi sanitari e le prestazioni sociosanitarie oggetto del rimborso richiesto non vengono fornite dal Sistema Sanitario Regionale.
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	90 giorni

AREA FAMIGLIA

**CONTRIBUTO ECONOMICO PER IL SOSTEGNO
AL MANTENIMENTO DEI MINORI**

Destinatari	<p>Il genitore residente in Regione al quale è stato affidato dall’Autorità Giudiziaria il/i figlio/i minore/i e che non riceve dal genitore obbligato le somme destinate al mantenimento del/i figlio/i minore/i. E’ condizione per l’accesso al contributo l’esperimento infruttuoso di procedure esecutive nei confronti del genitore obbligato, nonché l’avvenuta presentazione di querela per l’omesso versamento.</p> <p>I richiedenti devono possedere una dichiarazione I.S.E.E. non superiore a € 20.705,72 annui (riferito al 2011).</p>
Contenuti	<p>E’ un intervento economico finalizzato a sostenere il genitore affidatario del/i figlio/i minore/i nei casi di mancata corresponsione, da parte del genitore obbligato, delle somme destinate al mantenimento del/i minore/i nei termini e alle condizioni stabilite dall’Autorità Giudiziaria.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242508</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d’identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall’interessato in presenza del dipendente addetto).</p> <p>Fotocopia del provvedimento dell’Autorità Giudiziaria che dispone l’affido del/i figlio/i minore/i.</p> <p>Fotocopia di uno degli atti da cui risulti l’esperimento infruttuoso nei confronti del genitore obbligato e di eventuali terzi di procedure esecutive (verbale dell’ufficiale giudiziario, provvedimento giudiziale, altro atto</p>

	<p>attestante l'incapienza del patrimonio del genitore obbligato).</p> <p>Fotocopia della querela presentata per l'omesso versamento.</p> <p>Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente in corso di validità.</p> <p>Eventuale delega alla riscossione del contributo, compilata dal richiedente con firma autenticata.</p>
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	60 giorni

AREA FAMIGLIA

CONTRIBUTO ECONOMICO PER L'ABBATTIMENTO DELLE RETTE A CARICO DELLE FAMIGLIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA (NIDI D'INFANZIA, SERVIZI INTEGRATIVI E SPERIMENTALI)

Destinatari	Nuclei familiari in cui almeno un genitore risieda o presti attività lavorativa in Regione da almeno un anno ed in cui sia presente il minore iscritto al nido d'infanzia o al servizio integrativo e sperimentale per la prima infanzia per cui sono state sostenute le rette di frequenza. I richiedenti devono possedere una dichiarazione I.S.E.E. non superiore a € 35.000,00 annui.
Contenuti	E' un contributo economico finalizzato all'abbattimento delle rette di frequenza a carico delle famiglie per l'accesso ai servizi per la prima infanzia (nidi d'infanzia, servizi integrativi e sperimentali).
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine – tel. 0432 242515
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto). Per i cittadini stranieri anche fotocopia del permesso di soggiorno/carta di soggiorno e per i cittadini comunitari attestazione di cui al D.lgs. 30/2007. Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente in corso di validità. Fotocopia delle fatture pagate per la frequenza al servizio, o in alternativa delle ricevute o quietanze di pagamento o attestazioni degli avvenuti pagamenti (con evidenza degli importi) rilasciata dal soggetto gestore del servizio o altra analoga documentazione attestante i pagamenti.
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	120 giorni

AREA FAMIGLIA
FONDO SOLIDARIETÀ REGIONALE

Destinatari	<p>Cittadini comunitari residenti in Regione da almeno 36 mesi che si trovino in una delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soggetti colpiti dalla crisi economica (es. CIG, Indennità di disoccupazione, cessazione dal rapporto di lavoro..); - soggetti che versano genericamente in condizioni di povertà e disagio sociale; - persone in condizione di povertà e disagio sociale, se sole e di età compresa tra 50 e 64 anni o se nuclei familiari mono-genitoriali con almeno un figlio minore. <p>I richiedenti devono possedere una dichiarazione I.S.E.E. non superiore a € 7.764,65 annui.</p>
Contenuti	<p>E' un intervento economico finalizzato a prevenire, superare, ridurre le condizioni di bisogno derivanti da inadeguatezza del reddito, difficoltà sociale e condizione di non autonomia.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi elenco anche su www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi sociali) per un <i>colloquio valutativo</i>.</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto).</p> <p>Dichiarazione I.S.E.E. standard o riparametrata del nucleo familiare del richiedente in corso di validità.</p> <p>Eventuale fotocopia della comunicazione di riconoscimento della Cassa Integrazione guadagni / indennità di disoccupazione / cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.</p>

	Eventuale delega alla riscossione del contributo, compilata dal richiedente con firma autenticata. Eventuale documentazione integrativa.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242510
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	90 giorni

AREA INFANZIA / ADOLESCENZA Servizio Sociale dei Comuni

AREA INFANZIA/ADOLESCENZA SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE	
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> - Bambini e adolescenti portatori di handicap fisico e psichico certificati ai sensi dell'art. 3, commi 1 e 3, della L. 104/92; - Bambini e adolescenti in situazione di disagio relazionale-familiare, culturale, socio-economico e a rischio di emarginazione (sono previste deroghe all'età in casi specifici); - Bambini e adolescenti, giovani e adulti diversamente abili certificati ai sensi dell'art. 3, comma 3, della L. 104/92 o in situazione di disagio relazionale, prioritariamente in età compresa tra i 18 e i 35 anni, a favore dei quali sia predisposta una progettualità sperimentale approvata dall'Assemblea dei Sindaci di Ambito Distrettuale.
Contenuti	E' un servizio che assicura opportunità di inserimento sociale e crescita reale per i bambini ed i ragazzi nonché per i loro nuclei familiari mediante le seguenti tipologie di interventi educativi: educativa familiare, educativa individuale, educativa di gruppo, educativa sperimentale.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza per un <i>colloquio valutativo</i> .
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto).</p> <p>Fotocopia della certificazione di stato di handicap ai sensi della L. 104/92 art. 3, comma 1 o comma 3, oppure fotocopia della ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della domanda di riconoscimento della L. 104/92.</p> <p>Eventuale fotocopia del provvedimento di nomina</p>

	del Giudice a tutore dell'interdetto; del provvedimento di nomina del Notaio a procuratore; del provvedimento di nomina del Giudice ad amministratore di sostegno; del decreto del Tribunale per i Minorenni e/o del Giudice tutelare di affidatario del minore; del provvedimento di nomina del Giudice a curatore dell'inabilitato.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242525
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	90 giorni

AREA INFANZIA/ADOLESCENZA

INSERIMENTO DI MINORI IN COMUNITÀ RESIDENZIALI

Destinatari	Minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto disposti e per i quali non è possibile l'affidamento ad una famiglia.
Contenuti	E' un intervento di collocazione temporanea di un minore presso comunità residenziali di tipo familiare o in istituti di assistenza pubblici o privati convenzionati.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Servizio minori del Servizio Sociale dei Comuni di Ambito Distrettuale Via Gorghi 16 – Udine
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	L'inserimento avviene per applicazione di un provvedimento giudiziale o senza provvedimento giudiziale in applicazione dell'art. 403 del C.C. nel solo caso in cui il minore sia moralmente o materialmente abbandonato o allevato in locali insalubri, pericolosi oppure da persone per negligenza, immoralità, ignoranza o per altri motivi incapaci di provvedere alla sua educazione.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242504

AREA ANZIANI Servizio Sociale dei Comuni

AREA ANZIANI FONDO PER L'AUTONOMIA POSSIBILE E PER L'ASSISTENZA A LUNGO TERMINE	
Destinatari	Cittadini in condizione di non autosufficienza che non possono provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.
Contenuti	<p>E' un intervento che prevede due fasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prima fase è volta all'elaborazione, da parte dell'Unità di Valutazione Distrettuale, di un progetto di assistenza personalizzato condiviso con l'interessato, tenuto conto della presenza dei requisiti soggettivi ed economici indicati dalla normativa di riferimento. - La seconda fase consiste nell'erogazione del beneficio economico, già condiviso in sede di Unità di Valutazione Distrettuale, nei modi previsti dalla normativa di riferimento (A.P.A. Assegno per l'Autonomia, C.A.F. Contributo per l'Assistenza Familiare, S.V.I. Sostegno alla vita indipendente in favore di persone con handicap di particolare gravità, Sostegno ai progetti sperimentali in favore di persone con gravi problemi di salute mentale).
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi elenco anche su www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/ Servizi sociali) per un <i>colloquio valutativo</i>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto).</p> <p>Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente in corso di validità.</p> <p>Eventuale documentazione attestante il riconoscimento dell'assegno o dell'indennità di</p>

	<p>accompagnamento.</p> <p>Eventuale copia della certificazione di stato di handicap ai sensi della L. 104/92, art. 3, comma 3.</p> <p>Eventuale copia del contratto di lavoro per l'assistenza familiare per un numero di ore settimanali non inferiore a 20.</p> <p>Eventuale documentazione delle spese per assicurare e facilitare l'attività di assistenza.</p> <p>Eventuale documentazione delle minori entrate derivanti dalla scelta dell'attività di cura a discapito di quella lavorativa.</p> <p>Eventuale delega alla riscossione del contributo compilata dal richiedente con firma autenticata.</p> <p>Eventuale documentazione integrativa.</p>
Per maggiori informazioni rivolgersi a	<p>Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni</p> <p>Via Gorghi 16 – Udine</p> <p>Telefono 0432 242503 (Assegno per l'Autonomia)</p> <p>Telefono 0432 242502 (Contributo per l'Assistenza Familiare)</p> <p>Telefono 0432 242507 (Sostegno alla vita indipendente in favore di persone con handicap di particolare gravità)</p> <p>Telefono 0432 242504 (Sostegno ai progetti sperimentali in favore di persone con gravi problemi di salute mentale).</p>
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	<p>Prima fase: 120 giorni</p> <p>Seconda fase: 90 giorni</p>

AREA ANZIANI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E DI PASTI A DOMICILIO

Destinatari	Person e nuclei familiari che necessitano di sostegno in via temporanea o continuativa, in relazione al verificarsi di situazioni di limitata autonomia o di condizioni che comportino il rischio di emarginazione.
Contenuti	E' un servizio volto a favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio delle persone in limitate condizioni di autonomia. E' prevista la compartecipazione alla spesa in misura differenziata, secondo l'indicatore I.S.E.E.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi elenco anche su www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi sociali) per un <i>colloquio valutativo</i> .
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto). Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente in corso di validità.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Unità Operativa Prestazioni agevolate e benefici economici Viale Duodo, 77 - Udine Telefono 0432 271219 – 0432 271215

AREA ANZIANI

SOGGIORNI ESTIVI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

<p>Destinatari</p>	<p>Cittadini di età non inferiore ai 65 anni compiuti o da compiere nell'anno di riferimento, che presentano limitazioni nelle funzioni della quotidianità e che pertanto necessitano di aiuto da parte di personale competente. Possono partecipare anche persone con età inferiore ai 65 anni e comunque non inferiore ai 50 anni, purché abbiano già partecipato ai soggiorni per anziani parzialmente autosufficienti negli anni precedenti o purché coppie di coniugi o conviventi qualora uno dei partecipanti avesse l'età richiesta.</p>
<p>Contenuti</p>	<p>E' un servizio volto a favorire l'accesso ai soggiorni estivi di persone non autosufficienti. E' un soggiorno estivo che si svolge per la durata di circa 9 giorni, di norma, in una località marina/termale. Vengono assicurati il trasporto, l'alloggio e il vitto presso una struttura alberghiera attrezzata, la presenza di operatori competenti ad effettuare prestazioni di assistenza in maniera continuativa. Per favorire la partecipazione delle fasce sociali meno abbienti è prevista la compartecipazione alla spesa in misura differenziata secondo l'indicatore I.S.E.E.</p>
<p>A chi e dove rivolgersi in prima istanza</p>	<p>Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi elenco) per un <i>colloquio valutativo</i>.</p>
<p>Documenti essenziali da tenere a portata di mano</p>	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto). Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente in corso di validità. Eventuale copia del provvedimento di nomina</p>

	del Giudice a tutore dell'interdetto / ad amministratore di sostegno / a curatore dell'inabilitato; eventuale copia del provvedimento di nomina del Notaio a procuratore.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242506
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	60 giorni

AREA ANZIANI
**SOGGIORNI ESTIVI PER ANZIANI PARZIALMENTE
 AUTOSUFFICIENTI**

Destinatari	Cittadini di età non inferiore ai 65 anni compiuti o da compiere nell'anno di riferimento, che presentano parziali limitazioni nelle funzioni della quotidianità e che necessitano di interventi di monitoraggio e di supporto da parte di personale competente.
Contenuti	<p>E' un servizio volto a favorire l'accesso ai soggiorni estivi di persone parzialmente autosufficienti.</p> <p>Si svolge per la durata di due settimane, di norma, in una località marina/termale. Vengono assicurati il trasporto di andata/ritorno, l'alloggio e il vitto presso la struttura alberghiera, la presenza di accompagnatori competenti.</p> <p>Per favorire la partecipazione delle fasce sociali meno abbienti è prevista la compartecipazione alla spesa in misura differenziata secondo l'indicatore I.S.E.E.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza.
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto).</p> <p>Dichiarazione I.S.E.E. del nucleo familiare del richiedente in corso di validità.</p> <p>Eventuale copia del provvedimento di nomina del Giudice a tutore dell'interdetto / ad amministratore di sostegno / a curatore dell'inabilitato; eventuale copia del</p>

	provvedimento di nomina del Notaio a procuratore.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242506
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	60 giorni

AREA DISABILI Servizio Sociale dei Comuni

<i>AREA DISABILI</i> CONTRIBUTO PER IL SOSTEGNO A DOMICILIO DI PERSONE IN SITUAZIONI DI BISOGNO ASSISTENZIALE A ELEVATISSIMA INTENSITÀ	
Destinatari	Cittadini in condizione di grave disabilità trattati a domicilio e che necessitano di una assistenza integrata, continua per ventiquattro ore su ventiquattro e di elevatissima intensità.
Contenuti	E' un intervento economico finalizzato a sostenere la domiciliarità di persone in situazione di bisogno assistenziale ad elevatissima intensità.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<i>Al Distretto Sanitario Udinese – via San Valentino 20</i> Per informazioni al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza (vedi anche elenco su www.comune.udine.it sezione Servizi per il sociale e sanità/Servizi sociali).
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242503
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	60 giorni

AREA DISABILI

SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

Destinatari	Cittadini disabili ovvero cittadini con menomazioni di tipo fisico e/o sensoriale e/o psichico che necessitano di percorsi di integrazione lavorativa.
Contenuti	E' un servizio per la realizzazione di progetti personalizzati propedeutici all'integrazione lavorativa, tirocinio di formazione in situazione/conoscenza e tirocinio di formazione in situazione/costruzione di compatibilità e di progetti per l'inserimento socio lavorativo.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza per un <i>colloquio valutativo</i> .
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto).</p> <p>In caso di persone di cittadinanza non italiana, fotocopia del permesso di soggiorno o della carta di soggiorno per stranieri del sottoscrittore.</p> <p>Certificazione di invalidità superiore al 45%.</p> <p>Relazione conclusiva rilasciata dalla Commissione di accertamento della disabilità.</p> <p>Attestazione di iscrizione nell'elenco dei disabili di cui all'art. 8 comma 2 della L.R. 12.02.1999, n. 68.</p> <p>Eventuale copia del provvedimento di nomina del Giudice a tutore dell'interdetto / ad amministratore di sostegno / a curatore dell'inabilitato; eventuale copia del provvedimento di nomina del Notaio a</p>

	procuratore. Eventuale documentazione integrativa.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242508
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	120 giorni

AREA DISABILI

**TRASPORTO COLLETTIVO DI DISABILI
AI CENTRI DI RIABILITAZIONE**

Destinatari	<p>Cittadini disabili ovvero con menomazioni di tipo fisico e/o sensoriale e/o psichico che necessitano di percorsi di riabilitazione, in possesso della certificazione di cui all'art. 3, comma 3, della L. 104/92.</p> <p>Beneficiari con riserva sono anche i cittadini disabili che hanno presentato la domanda di certificazione di cui all'art. 3, comma 3, della L. 104/92 e non ancora accertati e le persone in possesso dei requisiti previsti dall'art. 4 della L.R. 6/2006.</p>
Contenuti	<p>E' un servizio di trasporto organizzato mediante mezzi adeguati presso strutture di riabilitazione volto a promuovere l'autonomia individuale dei cittadini disabili, sostenere le famiglie che hanno al proprio interno persone disabili, favorire la continuità del processo riabilitativo.</p>
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	<p>Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza per un colloquio valutativo.</p>
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	<p>Fotocopia fronte/retro del documento d'identità valido del dichiarante (nel caso in cui la dichiarazione non venga sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto). In caso di persone di cittadinanza non italiana, fotocopia del permesso di soggiorno o della carta di soggiorno per stranieri del sottoscrittore e/o del fruitore del servizio.</p> <p>Fotocopia della certificazione ai sensi della L. 104/92.</p> <p>Fotocopia della nuova convocazione a visita da parte della A.S.S. n. 4 "Medio Friuli" – Commissione Medica per l'accertamento dello stato di handicap.</p> <p>Fotocopia della nuova certificazione di stato di handicap grave a seguito di ulteriori accertamenti per revisione d'ufficio o</p>

	<p>aggravamento. Eventuale copia del provvedimento di nomina del Giudice a tutore dell'interdetto / ad amministratore di sostegno / a curatore dell'inabilitato; eventuale copia del provvedimento di nomina del Notaio a procuratore. Eventuale documentazione integrativa.</p>
Per maggiori informazioni rivolgersi a	<p>Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242508</p>
TERMINI DEL PROCEDIMENTO	<p>90 giorni</p>

ALTRI INTERVENTI Servizio Sociale dei Comuni

<i>ALTRI INTERVENTI</i> TENUTA DELL'ELENCO DELLE PERSONE DISPONIBILI A SVOLGERE L'INCARICO DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	
Destinatari	Nell'elenco possono iscriversi le persone residenti nel territorio del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese che non incorrono nei casi di incapacità all'assunzione dell'incarico dall'art. 350 del Codice Civile e non hanno riportato condanne penali.
Contenuti	Il servizio consiste nella costituzione e tenuta dell'elenco delle persone disponibili a svolgere l'incarico di amministratore di sostegno. E' volto a favorire il lavoro dell'Autorità Giudiziaria e garantire un migliore servizio a persone che per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, abbreviando i tempi di individuazione di nomina dell'amministratore di sostegno che li può assistere.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dell'Ambito distrettuale n. 4.5 dell'Udinese.
Documenti essenziali da tenere a portata di mano	Documento d'identità. Curriculum Vitae. Dichiarazione d'intenti sulla disponibilità a partecipare ad incontri di formazione, aggiornamento e verifica delle attività svolte.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242503

ALTRI INTERVENTI

PROGETTUALITA' SPECIFICHE

In aggiunta ai servizi ed agli interventi ordinari, il Servizio Sociale dei Comuni gestisce, con finanziamenti regionali e con fondi propri ed in collaborazione con Enti istituzionali ed attori sociali del territorio, progetti a beneficio di destinatari specifici, che appartengono a fasce svantaggiate della popolazione.

TITOLO PROGETTO	LIB(e)RARSI. Percorsi di reinserimento ed inclusione sociale
Destinatari	Detenuti nella Casa Circondariale di Udine, persone in esecuzione penale esterna residenti/domiciliate sul territorio dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese, persone ex-condannate residenti/domiciliate sul territorio dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese
Contenuti	L'obiettivo del progetto è di offrire strumenti ed occasioni di reinserimento ed inclusione sociale per persone detenute ed ex-detenute. Tra le azioni intra-murarie si annoverano le borse lavoro, l'attivazione di corsi di formazione e di tirocini formativi, l'organizzazione di iniziative socio-culturali di sensibilizzazione. Tra le azioni extra-murarie si annoverano le borse lavoro ed il servizio di accompagnamento educativo per adulti e giovani adulti, anche con possibilità di periodi di accoglienza residenziale in strutture qualificate, come parte del progetto educativo personalizzato.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza o al servizio sociale/educativo interno alla Casa Circondariale
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242524

ALTRI INTERVENTI
PROGETTUALITA' SPECIFICHE

TITOLO PROGETTO	LACIO DROM. Buon cammino: lavoro ed integrazione sociale.
Destinatari	Giovani con problemi di disadattamento e devianza, in particolare appartenenti alla comunità Rom/Sinti residenti/domiciliati sul territorio dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese.
Contenuti	L'obiettivo del progetto è di offrire strumenti di inclusione sociale a giovani con problemi di disadattamento e devianza, tramite l'accompagnamento individuale, la facilitazione alla formazione ed all'inserimento lavorativo, l'attivazione di borse lavoro.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza o al servizio sociale/educativo interno alla Casa Circondariale
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242524

ALTRI INTERVENTI
PROGETTUALITA' SPECIFICHE

TITOLO PROGETTO	Agenzia Sociale per la Casa
Destinatari	<p>Cittadini italiani e stranieri, residenti o legalmente soggiornanti nel territorio dei Comuni dell'Ambito Distrettuale n. 4.5 dell'Udinese, singoli/e o in nuclei familiari con minori, che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - risultano privi di stabile abitazione ovvero siano in atto nei loro confronti procedure di sfratto; - si trovano in grave difficoltà anche economica a reperire alloggi a prezzi sostenibili; - necessitano di misure di accompagnamento nella ricerca e nell'inserimento abitativo.
Contenuti	<p>L'obiettivo del progetto è rendere accessibili a persone in condizioni di fragilità sociale e di difficoltà alloggiativa risorse abitative dignitose e a prezzi sostenibili, accompagnandole all'autonomia, mediando con i proprietari degli immobili ed offrendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi informativi e d'orientamento nella ricerca della casa e nell'inserimento abitativo nei Comuni di Pozzuolo del Friuli, Tavagnacco e Udine; - Servizio di portierato sociale; - Servizi di albergaggio sociale; - Gestione sociale degli alberghi e mediazione condominiale; - Azioni di educazione all'abitare.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza per un colloquio valutativo.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorgi 16 – Udine Telefono 0432 242524

ALTRI INTERVENTI
PROGETTUALITA' SPECIFICHE

TITOLO PROGETTO	Equipe di contatto
Destinatari	Cittadini italiani e stranieri, presenti sul territorio dell'Ente Gestore ed in particolare nei Comuni di Campoformido, Martignacco, Pagnacco, Pasion di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Tavagnacco e Udine, senza dimora o in situazione di grave marginalità.
Contenuti	L'obiettivo del progetto è di migliorare la qualità della vita delle persone senza dimora o in situazione di grave marginalità presenti sul territorio. Educatori e volontari, che operano preferibilmente nella fascia serale/notturna della giornata e nei luoghi ove le persone senza dimora si trovano, incontrano le persone senza dimora e in situazione di grave marginalità, distribuiscono generi di conforto e di prima necessità, accompagnano ai servizi a bassa soglia, istituzionali e/o associativi presenti sul territorio e cercano di costruire una relazione significativa che possa aiutare a superare la condizione personale di esclusione.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242524

ALTRI INTERVENTI

PROGETTUALITA' SPECIFICHE

TITOLO PROGETTO	Accompagnamento educativo per persone senza dimora e/o in situazione di grave marginalità
Destinatari	Persone adulte senza dimora e/o in condizioni di grave marginalità. Donne adulte vittime di tratta e sfruttamento sessuale. Persone adulte immigrate in situazione di disagio. Persone adulte con disagio complesso, già prese in carico dalla rete dei servizi. Uomini adulti con problemi alcoolcorrelati, anche già presi in carico dai servizi specialistici.
Contenuti	L'obiettivo è di contrastare le forme di emarginazione attraverso l'accompagnamento all'acquisizione di un'autonomia possibile ed il sostegno nei percorsi di re-inserimento sociale di persone in condizioni di difficoltà. Tra le azioni previste vi sono, ad esempio, l'affiancamento educativo e relazionale, l'accompagnamento ai servizi territoriali, l'orientamento alla ricerca lavorativa, l'accompagnamento nella gestione economica quotidiana.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza per un colloquio valutativo.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghì 16 – Udine Telefono 0432 242524

ALTRI INTERVENTI

PROGETTUALITA' SPECIFICHE

TITOLO PROGETTO	CRESCERE GENITORI. Formazione a sostegno della genitorialità
Destinatari	Famiglie monogenitoriali o interessate da situazioni di conflitto coniugale.
Contenuti	L'obiettivo del progetto è di sostenere la funzione genitoriale in famiglie con figli minori, tramite un'attività di formazione, gestita da esperti, che include la presenza dei bambini per facilitare la relazione intra-familiare.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242524

TITOLO PROGETTO	LA BUONA TERRA. Percorsi di inclusione sociale all'aria aperta.
Destinatari	Giovani adulti con disabilità e certificazione ai sensi della L. 104/1992, art. 3 c. 3, che, terminato il periodo di studi, non godono di altri servizi istituzionali,
Contenuti	L'obiettivo è di sostenere le famiglie che assistono minori e adulti con disabilità con particolare attenzione alle condizioni di maggior bisogno, per creare occasioni di inclusione sociale tramite attività educative svolte in una fattoria sociale.
A chi e dove rivolgersi in prima istanza	Al Servizio sociale territoriale presso la circoscrizione di appartenenza.
Per maggiori informazioni rivolgersi a	Sede degli uffici tecnico-amministrativi del Servizio Sociale dei Comuni Via Gorghi 16 – Udine Telefono 0432 242525

1.5 Che cos'è la dichiarazione I.S.E.E.

La Dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) è uno strumento previsto dal D. Lgs 109/1998, che misura la condizione economica delle famiglie, tenendo conto dei redditi, del patrimonio mobiliare e immobiliare e delle caratteristiche del nucleo familiare (per numerosità e tipologia) e permette l'accesso alle prestazioni sociali o ai servizi di pubblica utilità.

Vale un anno dalla data del rilascio, per tutti i componenti il nucleo familiare di riferimento.

E' un atto importante che il cittadino effettua, assumendosi la responsabilità, anche penale, di quanto dichiarato.

Per il calcolo e il rilascio i cittadini si possono rivolgere gratuitamente a uno qualsiasi dei Centri di Assistenza Fiscale (CAF).

1.6 Responsabile del servizio

Area Servizi Sociali

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:
dott. Filippo Toscano

Dirigente del Servizio: dott. Filippo Toscano

Area Ambito Socio-Assistenziale

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:
dott.ssa Maria Teresa Agosti

Dirigente del Servizio: dott.ssa Maria Teresa Agosti

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

I Servizi Sociali hanno intrapreso un percorso di qualità insieme alle altre istituzioni pubbliche, alle istituzioni private, alle famiglie e a tutti i soggetti del terzo settore presenti nell'ambito territoriale e disponibili a collaborare, anche all'interno dei piani di zona, per la definizione dei progetti di interventi sociali a favore di cittadini in condizione di bisogno.

Il coinvolgimento di soggetti privati nell'erogazione dei servizi richiede da parte di questi ultimi la condivisione degli obiettivi di qualità prefissati al fine di poter garantire ai cittadini livelli qualitativi adeguati.

Il Comune, grazie a un'azione di miglioramento continuo, resa possibile dalla condivisione delle esperienze, delle professionalità e delle competenze degli operatori e dall'ascolto delle esigenze dei cittadini, si impegna ad assicurare servizi caratterizzati dal perseguimento dei seguenti obiettivi di qualità:

- gestione delle risorse che tenga conto dei bisogni prioritari dei cittadini;
- valorizzazione delle Associazioni e di ogni altra forma di gestione e/o valutazione partecipata;
- piani per la formazione specifica del personale che opera nelle diverse aree di intervento;
- puntuale esecuzione della manutenzione ordinaria al fine di mantenere gli alloggi comunali utilizzati a fini sociali, decorosi e accoglienti;
- rispetto, da parte dei soggetti erogatori di servizi, delle disposizioni normative ed economiche contenute nei CCNL per il rispettivo personale e della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;

- adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
- accuratezza delle prestazioni erogate;
- tempestività nelle risposte alle richieste degli utenti e rispetto dei tempi stabiliti nelle regole di erogazione dei servizi;
- attenzione alla qualità delle relazioni umane, tenuto conto della condizione di fragilità che spesso contraddistingue l'utenza dei servizi sociali.

Sono stati individuati ed approvati i seguenti indicatori dello standard di qualità dei servizi resi agli utenti.

DIMENSIONE PRESA IN CONSIDERAZIONE	INDICATORE	STANDARD
ASCOLTO	Ricevimento del pubblico organizzato con criteri di continuità e di funzionalità in rapporto alle specifiche esigenze del cittadino.	Apertura settimanale al pubblico per almeno 20 ore, con 2 aperture pomeridiane. Graduazione dei livelli di erogazione del servizio informativo: a) livello orientativo e informativo di base b) livello informativo specifico sia per gli aspetti amministrativi (con possibilità di appuntamenti), sia per gli aspetti relativi alla definizione del bisogno sociale individuale e/o familiare manifestata e dell'eventuale specifica risposta possibile in termini di intervento/servizio sociale, a cura della rete di sportelli decentrati a livello circoscrizionale.

DIMENSIONE PRESA IN CONSIDERAZIONE	INDICATORE	STANDARD
TEMPESTIVITÀ	Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi.	Si rinvia alle previsioni dei regolamenti e ai termini di procedimento indicati per ogni specifico servizio/intervento.
FACILITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E SEMPLICITA' D'USO DELLA MODULISTICA	Possibilità di accedere alle informazioni con più modalità.	Disponibilità delle informazioni di base su www.comune.udine.it e nella carta dei servizi, disponibilità di modulistica aggiornata, eventuale trasmissione a richiesta di informazioni e moduli via e-mail.
	Aggiornamento e miglioramento continuo dell'apparato informativo e della modulistica.	Revisione almeno una volta all'anno.
	Superamento barriere linguistico/culturali.	Garantita la presenza, presso l'ufficio informazioni della sede del Servizio sociale via Duodo di un mediatore linguistico-culturale per almeno 10 ore settimanali
EMPATIA	Personalizzazione delle informazioni e delle prestazioni.	Il personale è adeguatamente preparato a fornire un'informazione semplice, cortese, adeguata e puntuale ai cittadini, tenendo conto delle peculiarità di ogni persona e/o situazione.

2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità dei servizi

Il rispetto degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi è verificato mediante:

- a) la valutazione degli esiti dei monitoraggi effettuati periodicamente dal Comune stesso nei luoghi di erogazione dei servizi e attraverso contatti diretti con i beneficiari;
- b) la valutazione degli esiti delle rilevazioni effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- c) la valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e delle segnalazioni provenienti da utenti, cittadini e Associazioni.

I cittadini vengono informati rispetto agli esiti di tali indagini.

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Informazione, ascolto e diritti degli utenti

Informazione

Il Comune si impegna a mettere a disposizione dei cittadini, sia in forma cartacea che elettronica, la documentazione necessaria e utile per l'accesso ai servizi e agli interventi.

In particolare il Comune si impegna ad assicurare un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di utilizzo degli stessi attraverso l'ufficio informazioni presente all'ingresso della sede dei Servizi Sociali di Viale Duodo n. 77, ove sono presenti anche dei mediatori linguistici qualificati, nonché attraverso gli ulteriori uffici aperti al pubblico presso le sedi delle circoscrizioni.

Ascolto dei cittadini

Il Comune si impegna a promuovere indagini mirate a rilevare la soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi resi e alla loro qualità: i risultati delle indagini sono comunicate alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Doveri degli utenti

Ai cittadini che aspirano a fruire di servizi e interventi sociali e a quelli che già ne fruiscono si chiede di:

- fornire la massima collaborazione agli operatori al fine di rendere più efficace e tempestiva la loro attività,
- fornire i dati, le informazioni e i documenti richiesti dagli assistenti sociali e dagli uffici, relativamente alla condizione propria e del nucleo familiare, in modo completo, veritiero, corretto ed aggiornato,

- rispettare tutte le regole in vigore sulla fruizione dei servizi e degli interventi di cui si beneficia (in primo luogo con riferimento alle erogazioni in denaro e ad ambienti, attrezzature e arredi),
- osservare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale,
- evitare comportamenti che arrecano disturbo e disagio agli altri cittadini e agli operatori.

3.1 Reclami e suggerimenti

È possibile presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami per iscritto:

- segnalando eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- segnalando eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- presentando suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

ai seguenti recapiti:

Via posta: Comune di Udine, via Lionello n. 1 – 33100 Udine

Via e-mail: protocollo@pec.comune.udine.it

Via fax: 0432/271355

oppure a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. n. 0432/271616-271621 Fax. n. 0432/271355

e-mail: urp@comune.udine.it

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, fax, ecc.) purché in forma scritta e non anonima.

Nei casi in cui il reclamo riguardi comportamenti di persone ed il reclamo pervenga per posta elettronica o fax, verrà richiesta la ripresentazione del reclamo con sottoscrizione in originale.

I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Per essere preso in considerazione, il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI